

2011ko JARDUERAREN MEMORIA/BALANTZEA

Irungo Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoa

I. SARRERA

Hiru ildo dira Irungo Udaleko Kontsumo Zerbitzuaren 2011. urteko jarduera definitzen dutenak.

Irungo kontsumitzaileei arreta pertsonalizatua hiru kanalen bidez ematea: zuzenean, telefonoz eta posta elektronikoz. Herritarren aldetik gure zerbitzuaren eskari handia dago, ondoren azaltzen diren zifrek erakusten dutenez. Enplegua txertatzeko programetatik etorritako bi langile izan ditugu gure artean lehenengo bost hilabeteetan, eta horri esker, aurreko urtean baino kontsulta gehiagori eman diogu arreta. Iruditzen zaigu ez garela iristen dagoen eskari osora.

Gure arreta ez da ardatzen hala eskatzen digutenei informazioa eta aholkua ematean. Kasu askotan, haien erreklamazioak eta salaketak izapidetzen ditugu ondasun eta zerbitzuak ematen dituzten enpresen aurrean. Ariketa honetan, aipatutako erreklamazioetan %50 gainditzen duten abeniko zifrak –aldean arteko adostasuna– lortu ditugu. Horrek esan nahi du gure bulegoaren aurrean egiten diren bi kexetatik batek irtenbide egokia lortzen duela aurkezten duenarentzat, eta benetan harro gaude zifra horrekin.

Era berean, poztekoa da espedienteak ebazteko epeak murriztu izana ere. Memoria hau idazterakoan, oraindik ebazteko dauden iazko espedienteak iaz zeudenak baino gutxiago dira, eta iazko emaitzak ere oso onak izan ziren. Hori guztia zerbitzuko langileek, bereziki kontsumoko informatzaileek eta, lehen aipatu dudanez, urteko lehenengo seihilekoan izan ditugun giza-baliabideek egindako ahaleginari esker izan da posible.

Arreta pertsonalizatu horrekin batera, kontsumoko gaian sortzen diren berriak herritarrei kolektibo gisa zabaltzen eta prestatzen egin dugun lanarekin jarraitu dugu. Gure Web orria “elikatzen” eta hobetzen jarraitu dugu, baina –aitortu behar dugu– emaitzak ez dira izan espero genituenak. Facebookeko gure perfila garatzen jarraitu dugu, eta Kontsumoko Eskolako hitzaldietan prestakuntza-lana egiten; eta Mikromezuen eta Kartelen Lehiaketaren bidez hirugarren urtean segidan egon gara hiriko ikastetxeetan.

Urtearen amaieran, hirugarren ildo bat sartu dugu, eta horretan, gure instituzioa, Irungo Udala, sartuta dago. Izapidetza elektronikoko S@C atarira sartu ditugu gure izapideak. Joan den abendutik, eta bide horren bidez, dagoeneko, Erreklamazio Orriak aurkez daitezke, izapidetutako edo izapidetzen ari diren espedienteak kontsulatzeaz eta haietara dokumentazioa eramateaz gainera. Erreklamaturako enpresei ere, dagozkion alegazioak sistema honen bidez bidal dakizkieke.

Azkenik, nabarmendu behar da zazpigarren urtez jarraian kontsumoko gaian dibulgazio eta prestakuntza jarduerak egiteko ACUBIrekin lankidetzaren hitzarmena sinatu izana ere.

Mikel Zabaleta
Kontsumoko Informatzailea, Zerbitzuko arduraduna

II. KIUB JARDUERA. ESTADISTIKAK ETA IRUZKINAK

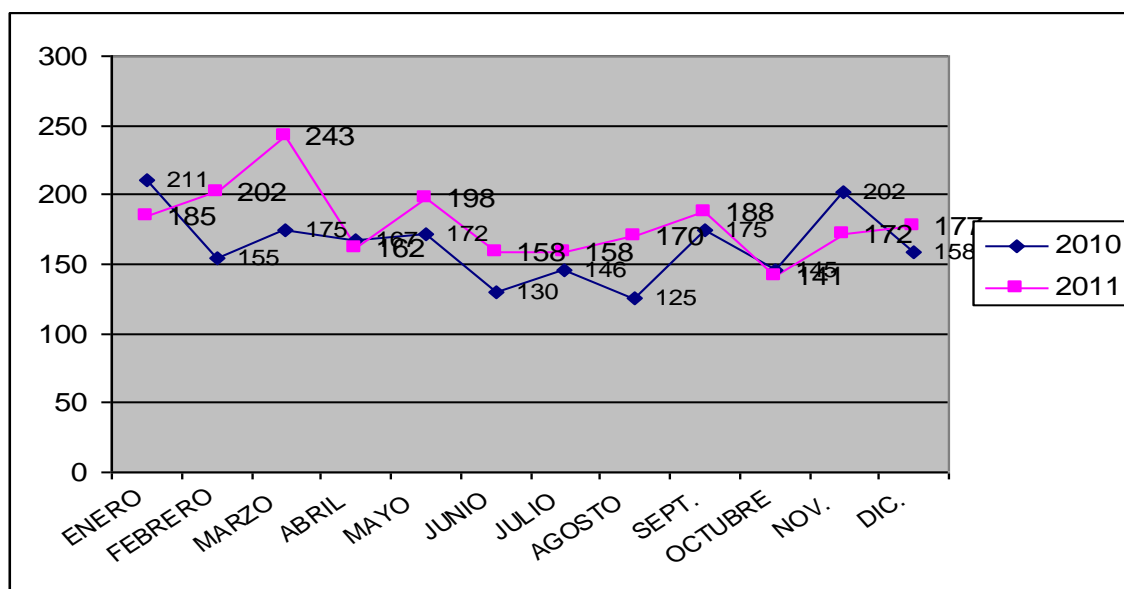
a) Kontsultak eta erreklamazioak

1.1.Kontsultak

2011n, guztira, **2.159 kontsulta** izan ditugu KIUBen; iaz baino **191 gehiago -%10, portzentajearen aldetik-**. Nahiz eta iazko memorian adierazten genuen alor horretan ez zela espero goranzko aldaketarik zerbitzuaren arreta-gaitasunaren atalasean baitzegoen, errealitateak gainditu egin gaitu. Horren arrazoia kanpokoia baino gehiago barrukoa da; izan ere, badirudi Irunen kontsumoari buruzko herritarren eskaria guk hartzeko daukagun gaitasuna baino handiagoa dela. 2011ko lehenengo bost hilabeteetan, + Euskadi Planetik etorritako bi langile izan ditugu KIUBen, eta haietako bat berariaz ari izan da bakarkako informazio-lanak sendotzen. Horrek aukera eman digu hilabete horietan herritar gehiago arreta emateko; hain zuzen ere, hilabete horietan bildu da estatistiketan arreta-kopuru handiena.

Martxoa, otsaila eta maiatza izan dira, hurrenkeran, kontsulta gehien erantzun ditugun hilabeteak, eta urria eta udako ekainean eta uztailean izan ditugu gutxien.

Honako grafiko honetan ikus dezakegu hileko aldaketa:



Kontsulta horiek aurkezteko moduari dagokionez, haietako bakoitzean hazi egin da, garrantzi desberdinekin. Horrek telefono bidezkoa berriz sendotzea eragin du, beste bien aldean.

Posta elektronikoz egindako kontsultak zertxobait jaitsi egin dira, 2010arekiko, eta ez dira heldu guztien %13ra. Hala ere, argi utzi behar dugu gure helburua izaten jarraitzen duela e-mailari lehentasuna ematea kontsumitzaileekin harremanak edukitzeko modu gisa. Bide hori egokiena dela iruditzen zaigu zalantzak planteatzeko edo aholkuak eskatzeko, bulegora etorri beharrik izan gabe eta erantzun-maila osatuago bat emanez. Horregatik saiatzeko gara azken urte hauetan komunikatzeko bide hori bultzatzen.

Aitzitik, telefonoz egindako kontsulta-kopurua berriz igo da, lau puntu portzentual, iaz atzerapena izan ondoren.

Berriz diogu beste ekitaldi batzuetan argudiatutakoa. Kontsulta-modu hori, nahiz eta hasieran kontsumitzailearen gogokoena dela irudi lezakeen hurbiltasunagatik eta berehalakotasunagatik, egia esateko, ez da oso operatiboa gai jakin eta bereizterraz batzuetan. Azkenean, planteatutako gaiari informazio osatua emateko, posta elektronikoa eta zuzeneko arreta oinarritzeko dira, aukera ematen baitute kontsumitzaileak ematen digun informazio idatzia aztertzeko eta, aldi berean, guk haiei ere gogobetagoz emateko. Ez zaigu beste azalpenik bururatzen gertatu den igoera azaltzeko, ez bada, arrazoi zenbait tarteko, kontsumitzaileek zailtasun bereziren bat dutela beste bietako edozein gauzatzeko.

Dena dela, zuzeneko bidea da gogokoena, gure zerbitzuetara jotzeko. Bide horretatik iaz baino 48 lagun gehiagori arreta emanagatik, jaitsi egin da modu portzentualean, eta eragin gehiena jaso duena izan da, telefonozko kontsultak igo egin direlako, ondoren ikusiko dugun bezala.

KONTSULTAK AURKEZTEKO MODUA	2008	%	2009	%	2010	%	2011	%
POSTA ELEKTRONIKOA	257	10,8	256	13	280	14,23	264	12,233
OFIZIOZKOA	4	0,17	1	0,05	1	0,05		
ZUZENEKOA	1164	49	1105	56	1093	55,54	1141	52,85
TELEFONOA	948	39,9	611	31	593	30,13	754	34,92
POSTA	1	0,04			<u>1</u>			
FAXA			1	0,05		0,05		
ERREKLAMAZIO ORRIA	1	0,04						
GUZTIRA	2375	100	1974	100	1968	100	2154	100

Sexuaren araberakoari dagokionez, datuak iazkoaren antzekoak dira. Emakume gehiago etortzen da gurera gizonak baino; informazioa eskatzen digutenean %54,45 dira. Datu hori erabiltzen diren kanalen arabera zatitzen badugu, aurtan, gehixeago nagusitzen dira posta elektronikoaren erabileran telefonozkoak eta zuzenekoan baino, baina, berriz diogu, alde handirik gabe.

Kontsulta gehien izan dituzten **sektoreei** dagokienez, erantsita doan taulan jasotzen dira nagusiak, 2007tiko urtearteko aldaketaren batera.

SEKTOREA	KOPURUA 2011	%	KOPURUA 2010	%	KOPURUA 2009	%	KOPURUA 2008	%	KOPURUA 2007	%
Bidai agentziak	26	1,21	45	2,3	14	0,71	41	1,73	36	1,75
Elikadura	9	0,41	8	0,41	7	0,35	3	0,13	1	0,1
Automobilak	116	5,39	104	5,31	136	6,89	178	7,49	178	8,7
Bazarrak	12	0,56	37	1,89	19	0,96	1	0,04	1	0,1
Elektronika-merkataritza	59	2,74	62	3,17	30	1,52	21	0,88	14	0,7
Etxeko tresna elektronikoak /SAT	56	2,6	73	3,63	88	4,46	103	4,34	70	3,4
Energia	276	12,81	143	7,3	277	14,03	258	10,86	143	7
Irakaskuntza	12	0,56	16	0,82	22	1,11	44	1,85	19	0,9
Azalera Handiak	34	1,58	56	2,81	67	3,39	118	4,97	149	7,2
Gremioak, etxebizitza	117	5,43	108	5,52	81	4,1	119	5,01	134	6,5
Ostalaritza	18	0,84	21	1,07	35	1,77	32	1,35	24	1,2
Bitxiak, erlojuak,	11	0,51	2	0,1						
Altzariak	24	1,11	42	2,4	41	2,08	50	2,11	71	3,5
Txikizkako bestelako merkataritza	24	1,11	8	0,41	76	3,65	30	1,26	37	1,8
Beste batzuk	95	4,41	100	5,11						
Higiezinaren sustapena	73	3,39	89	4,55	120	6,08	164	6,91	164	6,91
Aseguruak	130	6,04	106	5,41	109	5,52	118	4,97	109	5,3
Banku-zerbitzuak	137	6,36	88	4,44	112	5,67	96	4,04	55	2,7
Telefonia	762	35,38	716	36,3	582	29,5	724	30,5	627	29
Ehungintza, Oinetakoak	68	3,16	49	2,5	45	2,28	139	5,85	41	2
Tindategiak	12	0,56	9	0,46	22	1,11	24	1,01	29	1,4
Garraio-	53	2,46	66	3,37	65	3,29	78	3,28	90	4,4

bideak										
Etxez etxeko salmenta	30	1,39	13	0,66	26	1,32	34	1,43	46	2,2
GUZTIRA	2154	100	1968	100	1974	100	2375	100	2057	100

Adierazi beharreko lehenengo datua da lau sektore egiten dizkiguten kontsuluten ia %60ra iristen direla: Telefonía, energia, banka eta aseguruak. Horietatik, lehenengo biak haien ia erdiak dira.

Energiak berriz ere ustekabe desatsegina eman digu. Ia bikoiztu egin dira haren zifrak, eta 2009ko zenbakietara itzuli dira; tarifakazioko aldaketen eta irakurketa estimatua ezartzearen ondorioz, jende-andana gertatu zen orduan. Esan behar da igoera hori ez dela orokorra, bi motiborengatik da bereziki. Lehenengoa sektorea liberalizatzetik eta gure zonaldean ohiz ezarri gabeko konpainiek gauzatutako komertzializazio oldarkorretik eratorritako arazoengatik ematen da. Bigarrena gas kanalizatuaren sektorean ematen da, ohiz gure artean banaketaz arduratu den konpainiari eraginez. Arrazoia ez dakigula, gabezia larriak sortu dira kontsumitzaileekiko harremanetan eta arretan, eta, zergatik ez esan, gurekiko, kontsumitzailearen eskubideak zaintzeko ardura duten erakundeekiko tratuan; gutxienez, Irunen. Horretaz guztiaz erreklamazioen atalean eman da azalpen xehatuagoa.

Baina Telefonía da oraindik ere gure zerbitzuko "izar handia". Iaz baino 46 kontsulta gehiago izan dira sektore horrekikoak, nahiz eta energiari buruz egindakoak igo izanak puntu portzental bat galtzea ekarri duen. Nolanahi ere, berak bakarrik hartzen ditu egiten dizkiguten kontsulta guztien %35a. Urtez urte, gauza bera esaten dugu, baina nahiko argia dirudi ez dagoela modurik sektoreak sabaia jo dezan.

Gaiak pixka bat betikoak dira, nahiz eta kontsuluten kasuan labur daitekeen esanez konpainia guztiek bezeroen arretarako eskaintzen dituzten zerbitzuak eskasak direla. Kontsumitzaileek, askotan, zerbitzu horiekin ulertzeko modurik ez dutelako jotzen dute guregana, eta, etsita etortzen dira, ea guk harremanetan jartzeko bide egokiagorik daukagun ikustera. Aurreko gobernu espainiarra araudi murriztaileago bat aztertzen ari zen zerbitzu horiei buruz, baina gertaera politikoek ez dute astirik eman hauteskunde aurretik onesteko. Ikusiko dugu orain zer gertatzen den.

Eskatu gabeko Premium mezuak jasotzearen konturako kontsulutek kontsumitzaileen kontsultarako motibo zehatzetako bat izaten jarriatu dute, kontratazio telefonikoak sortutako eztabaidak bezala, zeina, erabiltzaileari laguntzeko pentsatuta, benetako arma bihurtu den konpainiaren esku.

Gainerako kontsultak homogeneoago banatuta geratu dira, eta honako aldaketa hauek nabarmentzen dira iazkoekiko.

Gehien igo diren sektoreak aseguru eta banku-entitateen konpainiekin zerikusia dutenak dira. Horietako bigarrena da gehien igo dena, eta bi arrazoi nagusi daude hori ulertzeko: bata, orokorra, bizi dugun krisiari dagokiona eta bereziki pertsona askori eragiten diona, zailtasunak baitaude hipotekak ordaintzeko eta depositu eta akzio batzuk ere aldaketak

izan dituzte. Horren adibide bat da urtearen amaieran lehentasunezko partizipazioak akzio bihurtu izana. Arriskuzkoak esaten zaien finantza-produktuetako bat da, eta horiek dauzkaten bankuek jakinarazten die poltsako akzio bihurtu direla informazio gehiegi eman gabe.

Finantza-entitateei buruzko kontsultak igo izanaren beste arrazoia Accordfin kasua da, eta horren kausa izan da finantza-entitate horrek oso gaizki kudeatu duela Alcampo supermerkatuaren txartela. Erreklamazio ugari aurkeztea eragin duenez gero, haiei eskaintako atalean eman dugu xehetasunez haren berri.

Hautsi egin da merkataritza elektronikoarekin zerikusia duten kontsulten gorako joera, aurten jaitsiera arina izan baitu. Hala ere, uste dugu gauza puntuala izango dela, sektore hori erakusten ari den garapena ikusita. Agian, alor horretan kontsumoko erakundeek gauzatu duten informazio-lan handia bere fruitua ematen ari da, eta kontsumitzaileak, agian, prestatuago daude enprekin bide horretatik borrokatzeko.

Jaitsierei dagokienez, mantendu egiten da –eta badira urte batzuk– etxebizitzaren salerosketak izan duena, eta horrek ere lotura estua dauka bizi dugun krisi egoerarekin, sektore horri sakonean eragin baitio. Automobilaren sektorean, garaiko beste galtzaile handietako bat izan arren, igo egin da kontsulta-kopurua. Horren azalpena da ibilgailu berriak erosteagatik izaten diren kexak desagertu egin direla baina igo egin direla konpontze-tailerrekin zerikusia dutenak.

Azalera handiei buruzko kontsultek beheranzko joeran jarraitzen dute, taulan ikus daitekeenez, eta hori etengabea eta sakona da urteetan. Kasu horretan argi dago gure informazio-lana eta jendea beren eskubideez eta betebeharez kontzientziatzeko lana, bere eragina izan baitu establezimendu horiek masiboki ematen dituzten zerbitzuei begira.

1.2. Erreklamazioak

Ekitaldi honetan, aurreko urteetan bezala izapidetu dira erreklamazioak, Erreklamazio Orrien bidez egindako formalak eta ez-formalak bereiziz, administrazio-espeditentea sortu edo ez.

Aipatu beharreko berritasun nagusia da 2011ko urtarrilaren 1etik ez dela dokumentaziorik gordetzen paperean, espedienteak sortzen ez dituzten erreklamazio ez-formalei dagokienez. Egun horretatik aurrera, kontsumoko informatzaileak “pdf” formatuan gordetzen du dokumentazio eskaneatu guztia, hurrenkerazko zenbakietan ordenatutako karpitetan, zein ordenatan egiten diran, hala ordenatuz. Aldaketa horren bidez, are gehiago sinplifikatzen da izapidetza hori, ia adierazpide minimora heltzeraino. Hori guztia eraginkortasunik eta azkartasunik galdu gabe, eta gure funtzioen eginkizunetan ingurumenarekin modu iraunkorrean jarduten saiatuz.

Era berean, esan behar da abendutik aurrera, KIUBek S@C ataria sartu duela bere izapidetan. Horrek esan nahi du irundarrek bide telematikoaren bidez aurkez ditzaketela Erreklamazio Orriak eta/edo horietara dokumentazioa aurkeztu, eta, horrez gainera, izapidetu diren edo izapidetzen ari diren espedienteen egoera kontsultatu ere egin daitekeela. Gestio horiek guztiak egin ahal izateko, ziurtagiri digital bat eduki behar da

(NAN elektronikoa, ONA txartela, herritar txartela), eta txartel-irakurgailu bat eta software espezifiko bat gure ordenagailuan.

Hori sartuta, herritarrek udalarekin duten harremana eroso eta erraza izan dadin Irungo Udala S@C elektronikoaren bitartez (www.irun.org/sac) herritarren arretarako zerbitzu elektronikoak udal jarduerako eremu guztietara zabaltzeko egiten ari den ahaleginera atxikitzen da KIUB.

Ekitaldi honetan aurkeztutako erreklamazioen azterketa kualitatibora igaroz, esan behar dugu guztira **625** direla, **2010ean baino 116 gehiago alajaina, eta 218 gehiago 2009an baino, %22,79ko igoera urte batean, eta %53,56ko igoera azkeneko bi ekitaldiak bilduta.**

Aurten berriz ere esan behar da igoera hori ez dela homogenea izan, ez-formaletan bildu baitira esponentzialki igota, bai zenbaki absolutuetan bai portzentajeetan, eta, dagoeneko, erreklamazioen gehiengo argia bihurtu dira.

Barne-ondorioetarako, eraldaketa horrek aukera ematen digu kontsumitzaile gehiagorengana heltzeko, gure bitartekoak gehitu gabe, erreklamazio ez-formal batek behar duen denbora, lana eta materiala Erreklamazio Orriek behar dutena baino dezente urriagoa baita.

Gero xehatuko dugun bezala, batik bat telefono-konpainiek eragindako kexak izan dira igoera handiena izan dutenak.

Aurkezteko modua	2008	%	2009	%	2010	%	2011	%
Formala: Erreklamazio Orria	286	59,21	256	62,89	250	49,10%	226	36,28%
Formala: Zuzenean eta salaketak	64	13,25	31	7,61	8	1,57%	13	2,09%
Ez-formala: Emaila faxa,...	133	27,53	110	27,02	251	49,31%	384	61,64%
GUZTIRA	483	100	407	100	509	100	623	100

Ondoren, erreklamazioak sortzen dituzten sektoreka azalduko dugu "rankinga" eta haien konparatiba, aurreko urteekiko, non honako alde hauek ikus ditzakegun.

SEKTOREAK...	2008	%	2009	%	2010	2011
Telefonia	175	36,2	135	33,2	214	42 317 50,7
Automobilak	25	5,18	30	7,37	19	3,73 22 3,52
Azalera Handiak	30	6,21	28	6,88	27	5,3 27 4,32
Bidai agentziak	8	1,66	8	1,97	16	3,14 3 0,48
Elikadura	4	0,83	2	0,49	3	0,59 2 0,32
Energia	62	12,8	22	5,41	33	6,48 79 12,6
Beste batzuk	18	3,73	21	5,16	26	5,11 22 3,52
Gremioak, etxebizitza	24	4,97	20	4,91	15	2,95 6 0,96
Ostalaritza	6	1,24	18	4,42	12	2,36 10 1,6
Ehungintza, Oinetakoak	10	2,07	18	4,42	18	3,54 18 2,88
Garraioak	15	3,11	17	4,18	21	4,13 13 2,08

Etxeko tresna elektronikoak/SAT	19	3,93	15	3,69	16	3,14	14	2,24
Altzariak	11	2,28	12	2,95	14	2,75	11	1,76
Banku-zerbitzuak	11	2,28	12	2,95	26	5,11	44	7,04
Txikizkako bestelako merkataritza	14	2,9	10	2,46	13	2,55	9	1,44
Tindategiak	8	1,66	10	2,46	9	1,77	5	0,8
Informatika	9	1,86	8	1,97	2	0,39	1	0,16
Higiezinaren sustapena	7	1,45	6	1,47	3	0,59	2	0,32
Etxez etxeko salmenta	6	1,24	5	1,23	5	0,98	3	0,48
Merkataritza elektronikoa	4	0,83	5	1,22	1	0,2	4	0,64
Bazarrak	4	0,83	2	0,49	1	0,2	1	0,16
Aseguruak	7	1,45	1	0,25	7	1,38	3	0,48
Irakaskuntza	5	1,04	1	0,25	2	0,39	1	0,16
Bitxiak, erlojuak, Aisi-jarduerak	1	0,21	1	0,25	4	0,79	5	0,8
Publizitatea							1	0,16
GUZTIRA	483	100	407	100	509	100	622	100

Telefono-konpainiei egindako erreklamazioak gehitzen doaz, eta ez dirudi mugarik dutenik haiei arreta emateko dugun gaitasunetik harago. Gutxi daukagu gehitzeko aurreko memoriei; izan ere, igoera honek bi irakurketa dauzka; bata, negatiboa, konpainia horiek oso eroso jarraitzen baitute beren bezeroen aurrean kontsumoko erakundeak iragazki gisa edukitzen, haienzako kosturik gabeko bitartekotza eta/edo arreta lanaz aprobetxatuz. Bestea, positiboa; izan ere, sektore guztietako konpainia handi guztiek bitarteko arinak eman dizkigute, gure lana posta elektronikoaren bidez gauzatzeko, horrela erantzun-denborak asko murriztu dira eta, zergatik ez esan, abeniko erantzunak gehitu, erreklamaziogileei arrazoi osoa edo partziala eman.

Guri dagokigunez, gure lana bi bidetan gauzatu da. Batean, konpainiak ematen dizkiguten erraztasunak aprobetxatzen saiatzen gara bitartekotza gauzatzeko, haien filosofiaren eta gaiaren funtsaren aurka bagaude ere. Eta, bigarreanean, dagoeneko aipatua, gure barne-prozedura ahalbait gehien murrizten dugu, espediente bakoitzak ematen duen lan-karga murriztu eta horrela kontsumitzaile gehiagorengana heltzeko.

Interesgarria da ondoko koadroa ikustea, non konpainien arteko kexa-banaketa islatzen baita. Denda komertzializatzaileetara edo beste enpresa batzuetara (hala nola, SMS Premium izenekoak kudeatzen dituztenak) doazen erreklamazioen %15a kenduta, gainerako %85a oso desberdin banatzen da. Denda horiek, herritarren ustea gorabehera, ez dira konpainien dendak, haiek beren produktuak saltzeko baimendutako establezimenduak baizik.

KOMPAINIA	Erreklamazioak	%	%, dendak kenduta
VODAFONE	111	%35,02	%41,57
MOVISTAR			
MOVIL	84	%26,50	%31,46
MOVISTAR FIJO	10	%3,15	%3,75
ORANGE	20	%6,31	%7,49
EUSKALTEL	18	%5,68	%6,74
YA.COM	10	%3,15	%3,75
JAZZTEL	8	%2,52	%3,00
YOIGO	3	%0,95	%1,12
SIMYO	2	%0,63	%0,75
TELE2	1	%0,32	%0,32
Dendak/Beste batzuk	50	%15,77	
	317		

Oso deigarria da Vodafone konpainiak sortzen duen erreklamazio-portzentajea, ia guztiak telefonia mugikorrarekin lotuta. Irunen ez daukagu haietako bakoitzaren merkatu-kuotaren adierazlerik, baina datua hor dago. Gure zerbitzuari dagokionez, esan behar dugu konpainia horrek izugarri murriztu dituela erantzuteko epeak, gainerako konpainietara hurbilduz.

Telefonia aparte utzita, erreklamazioak gehien gehitu diren sektoreak, kontsultetan bezala, Energia eta Banka dira.

Era berean, interesgarria da une batez Energiaren sektoreak eragindako erreklamazio-
taula ikustera gelditzea:

Konpainia	Erreklamazioak	%
NATURGAS	50	63,29%
ENDESA	5	6,33%
IBERDROLA	9	11,39%
GAS NATURAL		
FENOSA	8	10,13%
REPSOL	5	6,33%
Mantenimendua eta azterketa	2	2,53%
ENERGIAK GUZTIRA	79	

Ez ditugu bereizi energiak hartzen dituen bi azpisektoreak (elektrizitatea eta gasa), erreklamazio eta salaketa asko bi zerbitzuen liberalizazioaren markoan konpainia komertzializatzaileak egiten ari diren komertzializazio oldarkorretik eratorritako arazoengatik egiten baitira. Gaur egun, konpainia guztiak bi hornikuntzak bezero berarekin komertzializatzen saiatzen dira, eta ondorioz, zaila da une hauetan gasari leporatzea, adibidez, motibo horrengatik Naturgasen aurka aurkeztutako salaketa bat.

Hala ere, zifrek erakutsi egiten dute. Konpainia horrek izan ditu sektore horretan kontsumitzaileen kexa gehienak, logikatik eta arrazoitik guztiz kanpo dagoen moduan.

Gainera, esan behar da guk, gure bitartekotza lanean, berdin jasaten dugula erantzunean atzeratzea eta baita konpainia horren gure eskaerekiko erantzun eza ere.

Banku eta finantza zerbitzuak

Sektore horretako erreklamazio gehitzeak azalpen bikoitza dauka. Krisi egoera orokorrak gaizkoatu egin ditu banku-entitateen eta beren bezeroen arteko harremanak, eta, gainera, iazko memorian adierazten genuen bezala, Alcampo txartela kudeatzen duen Accordfinekin gertatu denak eragina izan du.

Urtearen hasieran, hainbestekoa zen kasu honekin lotuta pilatzen ari zen erreklamazio-kopurua, ezen finantza-etxe horretako erreklamazio-zerbitzuak kolapsatuta geratu ziren, eta espedienteak ebaztean atzerapena gertatu zen. Ia beti beren errua zela aitortu arren eta kobrantzako akatsak konponduko zituztela iragartzen zuten arren, konponbidea atzeratu egiten zen, eta azkenean, erreklamaziogile batzuk Espainiako Bankura bideratu behar izan ziren, gertatutakoa sala zezaten.

Udaberriaren ondoren, kasuak gutxitu egin ziren, baina ez da gelditu zeharo. Gaur egun, oraindik badauzkagu arazo horren erreklamazioak irekita jarraitzen dutenak; azkenekoa abenduaren 27an heldu zen.

Gainerako sektoreei dagokienez, esan behar da, oro har, ez dela aldaketa handirik gertatu, iazkoarekin alderatuta. Ikusten dira, bai, igoera arin batzuk automobilen sektoreetan (ia kasu guztiak konponketei dagozkie), etxeko berritze-lanetako gremioen jardunetan eta ehungintzako eta zapahtagintzako salmenta-tokietan.

Erreklamazioen kausa diren egitateetara igarota, aurreko ekitaldian hasi zen joerak darrai, alegia, fakturazioarekin zerikusia duten arazoak gehitu egin dira. Esan behar da igoera hori hutsik egin gabe Telefono Konpainiei eta energia-hornitzaileei egindako erreklamazioek izandako igoerari lotuta doala, hori baita kexatzeko motibo nagusia bezeroen aldetik beren enpresekiko. Esan behar da hainbestekoa dela igoera hori ezen 2011. urtean jasotako faturekiko desadostasunak erreklamazioen erdiak baino gehiago diren.

Aldi berean, zerbitzu eskasak emateagatik sortutako arazoak gutxitu egin dira, portzentajeaz ez ezik zenbaki absolutuetan ere bai, eta hori ere joera egonkortua da 2009z geroztik. Aitzitik, barme-arauak betetzearekin lotutako arazoak berriz gehitu dira, iaz gutxitu baziren ere. Portzentajeaz oso garrantzitsua ez bada ere, zenbaki absolutuetan tarifikazioei buruzko erreklamazioen igoera berriz ere 2009ko zifretara hurbiltzen da.

Azkenik, eta datu hau kezagarria da, igoera garrantzitsua dago merkataritza-jarduerarako betekizunak itxuraz ez betetzeagatik kexak jartzen dituen jende-kopuruan. Egia esateko, haietako gehienak aipatutako komertzializazio oldarkorrei buruzkoak dira, energiaren hornikuntza-konpainiek sektorea liberalizatu delako egindakoak. Gaurkoz, uste dugu hori dela kausa garrantzitsu eta larriena gure kontsumitzaileen eskubideak urratuak gertatzeko, areago, estimatzen badugu neurri handi batean aurrera doazen pertsonen hitz egiten ari garela, zeintzuk babes berezia behar duten subjektuzat jotzen dituen kontsumoko gaien indarrean dagoen legeriak.

ZIOAK...	2009	%	2010	%	2011	%
ZERBITZU EMATE ESKASA	196	%48,15	176	%34,38	145	%23,20
FAKTURAK	111	%27,16	196	%38,28	345	%55,20
BERMEEN GAIAN ARAUAK EZ BETETZEA	46	%11,36	28	%5,47	41	%6,56
ARAUDIRA EGOKITU GABEKO OSAERA ETA KALITATEA	24	%5,93	30	%5,86	19	%3,04
MERKATARITZA JARDUERAKO BETEKIZUNAK EZ BETETZEA	10	%2,47	37	%7,23	52	%8,32
BAIMENDU GABEKO PRODUKTUAK MERKATURATZEA	1	%0,25				
PSP-EN PUBLIZITATE EZA	2	%0,49	1	%0,20	1	%0,16
HIGIENE OROKORRA	1	%0,25				
ERREKLAMAZIO ORRIAK	3	%0,74	15	%2,93	2	%0,32
INFORMAZIOAREN ARAUDIA EZ BETETZEA	4	%0,99	16	%3,12	11	%1,76
SEGURTASUN ARAUAK EZ BETETZEA	2	%0,49	4	%0,78	4	%0,64
KONTSUMOKOAK EZ DIREN IRREGULARTASUNAK	1	%0,25			1	%0,16
LOTEA	1	%0,25				
BESTE SALMENTA-MODALITATE BATZUK	1	%0,25				
INFORMAZIO ESKAERA	2	%0,49	5	%0,98	3	%0,48
ETXEKO SALMENTA-BETEKIZUNAK EZ BETETZEA	1	%0,25				
ESTABLEZIMENDUTIK KANPO EGINDAKO SALMENTAK	1	%0,25			1	%0,16
ESKAEREN GUZTIZKOA	407		509		625	

Azkenik, espedienteak artxibatzeke erabakien atala geratzen zaigu, eta atal honetan –gure lanak zuzenean eragiten dio– aurten ere, gure poza jaso nahi dugu lortu ditugun zifrengatik.

ERABAKIAK...	2008	%	2009	%	2010	%	2011	%
ABENIKO ARTXIBATZEA	190	%37	140	%35	233	%46	323	%52
ERABAKIRIK GABE	81	%17	74	%16	36	%7	32	%5
ABENIKO GABEKO ARTXIBATZEA	51	%10	23	%6	70	%14	111	%18
ARAU-HAUSTE GABEKO ARTXIBATZEA	55	%13	54	%13	51	%10	70	%11
ESPEDIENTE PROPOSAMENA	35	%7	10	%2	8	%2	6	%1
LEKUALDATZEA	1	%0	15	%4	25	%5	16	%3
INIBIZIOA	27	%6	14	%3	20	%4	11	%2
ATZERA EGITEA	27	%6	52	%13	48	%9	29	%5
IZAPIDETZARA ONARTU GABEKO ARTXIBATZEA	9	%3	16	%4	18	%4	24	%4
IDATZIZKO	7	%1	2	%0			3	%0
OHARTARAZPENA								
ESKAEREN GUZTIZKOA	483		407		509		625	

Aurten, espedienteak konpontzeko epea murrizten jarraitu dugu. Aurrekoan memoria idazteko garai honetan erreklamazioen %7 erabaki gabe bazeuden, aurten, %5 bakarrik geratzen dira erabakitzeko. Datu hori pozgarria da guretzat, eta gure asmoa da hurrengo urteetan mantentzea eta, ahal bada, hobetzea. Kontuan hartu behar da 2011ko zati batean zerbitzuak izan ditugun bitartekoek zeresan handia daukatela horretan; izan ere, ia uztailean arte balio handiko enplegu-sustapeneko bi langile izan ditugu. Horri, lehen aipatutako erantzuteko azkartasuna erantsi behar zaio, erreklamaturako telefonia-konpainia batzuen aldetik. Azkeneko bi urteetan bi faktore horiek bildu izanak aukera eman dute 2009tik ikusten den murrizketa gertatzeko.

Abenikoei dagokienez (aldean arteko adostasunez erabakitako erreklamazioak), iaz esaten genuen zaila ikusten genuela lortutako zifrak gaitzera edo baita mantentzea ere, bikainak baitziren. Bada, ez, esan behar dugu igo egin ditugula, %50eko atalasea gaitzera. Orain bai, esan dezakegu gure bulegora heltzen diren kexen erdia baino gehiagok nolabaiteko konponbideren bat izaten dutela, eta hori oso pozgarria da kopuruaz gainera kalitatea kontuan hartzen duen udal zerbitzu honentzat. Iaz baino pertsona gehiagori eman diogula arreta esanda gera gintezke, hori ere bai, baina, gainera, harro gaude gatazkak konpontzeko zifra horiek berekin dakarten balio erantsiaz.

Emaitza horietaz iaz egin genuen diru-kuantifikazioarekin jarraituz, aurtengo ekitaldian eta gure bitartekotzaren bidez, Irungo kontsumitzaileek guztira 19.430,13 euro modu batean edo bestean ordain diezaieten lortu dute, itzulketa-kontzeptuan, erakunde aldetik, erreklamaturako kopuruak baliogabetuta edo konpentsazio moduan egindako ordainketen bidez.

b) Kontsumoko Arbitrajea:

Honako taula honetan jasotzen da Arbitraje-eskaeren xehetasuna:

KODEA	SEKTOREA	EMAITZA
2011BSAC0001	Colo-Colo zapata-denda	Artxibatua, enpresa erreklamaturako desagertzeagatik
2011BSAC0002	Arraiza bitxidenda	Arbitraje-laudoa: aho batez onartua.
2011BSAC0003	5 a Sec tindategia	Arbitraje-laudo partzialki onartua
2011BSAC0004	Ortega y Olazabal CB	Arbitraje-laudo aho batez ez onartua.
2011BSAC0005	Vodafone	Artxibatua entzunaldiaren aurretik adostuta
2011BSAC0006	Vodafone	Artxibatua entzunaldiaren

		aurretik adostuta
2011BSAC0007	Movistar	Artxibatua entzunaldiaren aurretik adostuta
2011BSAC0008	Movistar	Artxibatua eskatzaileak uko egiteagatik
2011BSAC0009	Euskaltel	Arbitraje-laudo partzialki onartua
2011BSAC0010	Leire Sport	Izapidetzen
2011BSAC0011	Vodafone	Artxibatua entzunaldiaren aurretik adostuta
2011BSAC0012	Naturgas	Izapidetzen

Irakur daitekeen bezala, eskaera horietako sei telefono-konpainiei egindakoak dira. Kasu horietako bostetan, arbitrajeak ondorioztatzen du konpainiak Arbitraje Batzordearen aurretiko bitartekotza onartzen duela, bere jarreran amore emanaz Entzunaldiko izapidera iritsi aurretik. Arbitraje Batzordearen bitartekotza oinarria guk KIUBetatik egindako aurretiko lana da, nahiz eta argi dagoen guk ez daukagun ahalmen gogatzailea duela. Ironiak aparte utzita, telefono-konpainiek kontsumitzaileari oztupoak jartzeko daukaten estrategiak –telefonozko arreta-zerbitzua, KIUBak eta Arbitraje Batzordea– bere emaitzak ematen ditu. Oso kontsumitzaile gutxik ematen dute azkeneko urrats hori, eta askok uko egiten diote lehenik bere erreklamazio pertsonalaren bidez eta, bigarrenik, gure bidez fruiturik lortu ez ondoren.

III. MERKATUAREN KONTROLA

28 akta eta 43 txosten egin dira, Udalaren Kontsumo Zerbitzurako eta Kontsumoko Lurralde Ordezkaritzarako 2011an egindako ikuskaritza-jarduerei dagokienez. Horrek esan nahi du Hiritarren Bizikidetzako Unitatearen barruan egindako jarduketetatik, %60 dela Kontsumoko ikuskapenei eskainitakoen portzentajea.

Kontsumoko Udal Zebitzuaren erreklamazio-orrien izapidetzan, 59 ikuskapen egin dira (16 akta eta 43 txosten).

Sektoreka, 2011an, ikuskatze-jarudunbide gehienak 52.6 sektorearen ingurukoak izan ziren (salmenta ibiltaria); ondoren, 52.4 sektorea (txikizkako merkataritza) eta 55 sektorea (ostalaritza).

Baimenik gabeko salmenta ibiltariak –N30601– hartu ditu jardunbideen motibo gehien; ondoren, erreklamazio-orririk ez edukitzeagatik egindako ikuskapenek –N80306– eta azkenik, industri produktuen kalitatea ere –N109 – erreklamatzeko motiboa izan da.

Kontsumoko Lurralde Ordezkaritzaren azkeneko berregituraketak, zeinaren bidez erdira murriztu baitzen ikuskatzaileen kopurua, Merkatua Kontrolatzeko kanpaina gutxiago egitea ekarri du. Beraz, Lurralde Ordezkaritzarako jardunbideen emaitza izan da 6 Alerta Sareri arreta ematea eta bi kanpainetan parte hartzea: bigarren eskuko autoen salmentakon eta beltzarantzeko zentroen kontrolekoan.

V. PRESTAKUNTZA: E+4S IRUNGO KONTSUMO ERAGINKORREKO ESKOLA

2010-2011 ikasturtea ekimen honen hirugarrena izan da. Ekimena Kontsumobide Kontsumoko Institutuarekin eta Kontsumo Gelak Kontsumoko Prestakuntza Zentroekin elkarlanean gauzatzen da.

Hirugarren ikasturte hau 2011n garatu da gehienbat, bigarren ikasturtean emandako hurbiltasuneko Eskolaren eskemarekin jarraituz, alegia, ARGOIAK eta UXOA elkarteekin garatu beharreko emakumeentzako programa espezifikoarekin.

Honako modulu hauek eman dira 2011n:

- “Publizitatea eta Kontsumoa”. 2011ko otsailaren 16an emana Nafarroako Kutxako erakusketa-lokalean.

- “Etxeko Hornikuntzak eta Laguntza Teknikoko Zerbitzuak”. 2011ko apirilaren 13an emana, Oiasso Museoko lokalean.

- “Bidaariaren eskubideak”, 2011ko ekainaren 8an emana, Oiasso Erromatar Museoan. Modulu horrek balio izan zuen Eskolako edizio honen amaiera-ekitaldia egiteko ere.

Modulu horiek guztiak Marta Cobo Kontsumo Gelakeko teknikariak eman zituen, eta biziki eskertu nahi dugu hemendik haren prestutasuna eta azalpenen kalitatea.

Bestalde, hurbiltasuneko Eskola programaren barruan, hitzaldi bat egin zen 2011ko maiatzaren 4an, Argoiak Elkartearen lokaletan, Kontsumo Gelakeko Marta Coboren eskutik: "Kontsumitzailearen eta erabiltzailearen eskubideak eta betebeharrak".

2011ko amaieran, programa horrekin jarraitu da, eta hitzaldi bat eman da Uxoaren elkartearen lokaletan gai berari buruz eta aurreko hizlari beraren eskutik.

VI.- MIKROMEZUEN ETA KARTELEN HIRUGARREN LEHIAKETA

Martxoaren 15ean Kontsumitzaileen Eskubideen Munduko Eguna dela-eta “Zer egingo zenuke hobeto kontsumitzeko?” gaiaren inguruko Mikromezuen eta Kartelen III. Lehiaketa antolatu du Kontsumo Zerbitzuak.

Mikromezuen modalitatea DBHko ikasleei zuzenduta dago, eta aukera ezin hobea da ondasunen eta zerbitzuen kontsumo arduratsuago eta eraginkorragoari dagozkion alderdiak jorratzeko, hezkuntzan izaera transbertsaleko gaiak diren aldetik.

Kartelen modalitatea, berriz, Lehen Hezkuntzako 5 eta 6. mailako ikasleei zuzenduta zegoen, eta aukera bat da edozein kontsumo-ekintzarekin batera joan behar duten balioak modu irudimentsu batean irudikatzen.

Aurten, gaztelaniazko eta euskarazko kategoriez gainera, eta jakitun izanik egungo kurrikulu-garapenean hizkuntzek gero eta garrantzi gehiago daukatela, ingeleseko eta frantseseko kategoriak sartu dira. Haietako bakoitzeko irabazleak miniordenagailu eramangarri bat jaso zuen. Kartelei dagokienez, Xbox 360 Kinect kontsola bat jaso zuen irabazleak.

Honako hauek izan ziren aurtengo epaimahaikideak: **José Luis Barrio**, Luis Mariano Lirika Elkarteko presidentea, duela gutxi hila; **Marian Rubio**, Kunsthalleko zuzendaria; **Belén Martínez**, ACUBIko presidenteordea, eta **Mikel Zabaleta**, Irungo Udaleko Kontsumo Zerbitzuko arduraduna.

Hiriko gazteek, hiriko ikastetxeetako ikasleek hain zuzen, 118 mikromezu egin zituzten guztira gaztelaniaz, euskaraz, ingelesez edo frantsesez.

Bestalde, **121** kartel aurkeztu ziren, eta hobeto kontsumitzeko moduari buruz umeei eta gazteek duten ikuspegia ere jasotzen zuten modu plastikoan.

Nafarroako Kutxak Zabaltza plazan daukan bulegoko Erakusketa-aretoan egon ziren ikusgai, martxoaren 15, 16, 17 eta 18an, 09:00etatik 14:00etara eta 16:30etik 19:00etara.

Sariak banatzeko ekitaldia martxoaren 25ean egin zen, ostiralarekin, eta hiriko alkatea izan zen buru. Bertan izan ziren orduan Kontsumoko ordezkari zena, epaimahaikideak eta Real Unionekeo kapitain Iñaki Goikoetxea ere.

Honako hauek izan ziren edizio horretan Lehiaketako irabazleak:

Kartelen modalitatea

Lehen saria

Egilea: Mikel Pedrejón García

Ikastexea: Irungo La Salle (LH 6.)

Euskarazko Mikromezuen Modalitatea

Lehen saria

Egilea: Patricia Taberna Solbes

Ikastexea: El Pilar Ikastetxea (DBH 2.)

Gaztelaniazko Mikromezuen modalitatea

Lehen saria

Egilea: **Iván Valdés**

Ikastexea: Erain Ikastetxea

Frantseseko Mikromezuen modalitatea

Lehen saria

Egilea: **Carlota Beunza Olabarrieta**

Ikastexea: La Salle (DBH 1.)

Ingeleseko Mikromezuen modalitatea

Lehen saria

Egilea: **Natalia Rodríguez González**

Ikastexea: La Salle San Martzial (DBH 1.)

Une hauetan, dagoeneko, hasia daukagu lehiaketaren laugarren edizioako deialdia gauzatzeko prozesua, 2011ko edizioaren ildo berean egite aldera.

VII. INFORMAZIOA ETA DIBULGAZIOA

a) Web orria

2006ko maiatzean berriz inauguratu zen web orria eguneratzeko eta zabaltzeko lanak egiten segitu dugu 2011n.

Kontsumoko gaian gaurkotasunezko informazioa eskaintzeko lanarekin jarraituz, honako banner hauek sartu dira:

“Jostailuak erosteko aholkuak”

“S@C atariaren bidez erreklamazioak aurkeztea”

“Mugaz gaindiko merkataritza”

“Salmentak sustatzeko jarduerak”

“Zer dira Pentsio Planak?”

“Bideojokoak”

“Ibilgailuak konpontzeko tailerra”

“Merkatu elektrikoaren liberalizazioa”

“Elikagai etiketak”

“Udako roaming, Kontuz!”

“Kontuz SMS Premium direlakoekin”

“Establezimendutik kanpoko erosketak”.

“Nola ezagutu zilegia ez den publizitatea eta nola gauzatu zure eskubideak”

“Zer egin berankorren zerrenda batean agertzen banaiz?”

Web orriak E+4S Kontsumo Eraginkorreko Eskolaren eta Mikromezuen eta Kartelen bozgarailua izateko ere balio izan du.

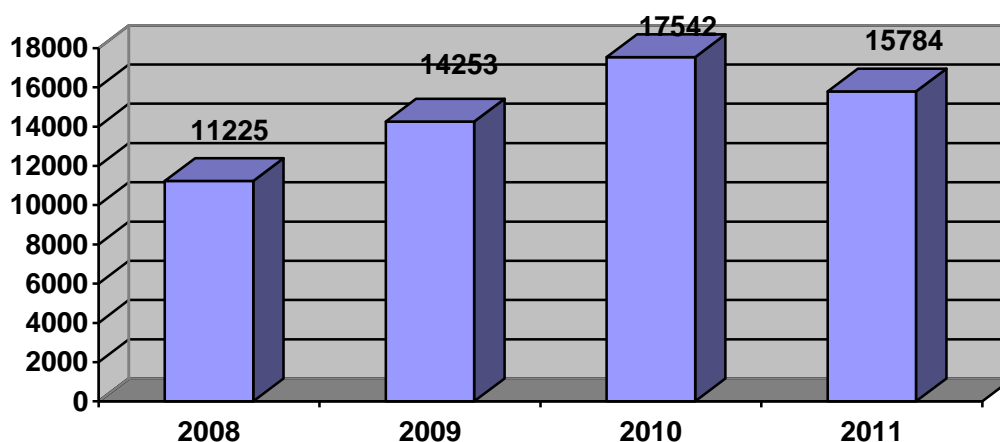
Informazio zabala eman da Kontsumo Eskolaren programazioari buruz. Parte-hartzaileek izena emateko bitarteko gisa ere erabili da, eta, azkenean, amaiera-ekitaldiko argazki-album bat sartu da.

Gauza bera egin da Mikromezuen eta Kartelen Lehiaketako sariak banatzeko ekitaldiarekin ere.

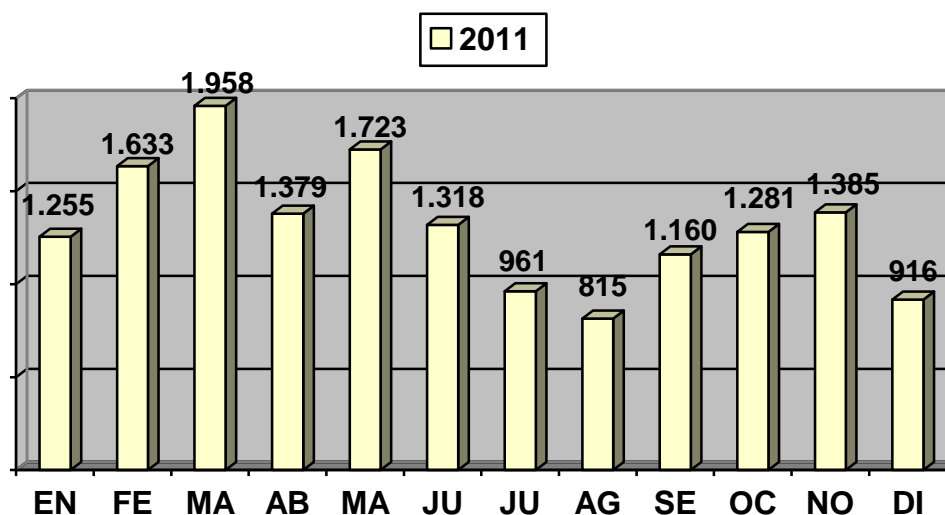
Orri horrek minusbaliatuentzako egokitzapen-eskakizunak betetzen ditu; eta ikuste aldetik, askoz ere argiagoa eta nabigarriagoa da erabiltzailearentzako. Barrura begira, abantaila bat du; izan ere, eduki guztiak zuzenean kudeatzen ditu kontsumoko informatzaileak, horretarako balio duten programa informatiko espezifikoaren bidez. Horrek aukera ematen digu etengabe eguneratzeko, Udaletik kanpo inongo mantentze-entresatara jo beharrik gabe, lehengo bertsioarekin ez bezala.

Aurkakoen atalean, esan behar dugu gure Web orriko kontsulta-zifrak ez direla positiboak izan, eta inondik ere ez gaudela pozik horrekin. Ekitaldi honetan, 2008tik geneukan goranzko joera eten da, nahiz eta bertan eskaintzen dugun informazioaren eguneratze- eta gehitze-maila aurreko urteetakoaren antzekoa izan. Argi dago gogoeta-bide bat ireki behar dugula gaiari buruz, eta ulertzen eta konpontzen saiatu, bitarteko horretan zergatik ez den gauza bera gertatzen, beste kanaletatik jasotzen dugun informazio-eskaria gero eta handiagoa bada.

KIUBeko web orrian izandako bisitak



Ondorengo grafikoan, bisita horien banaketa ikus dezakegu, urteko hilabeteen arabera. Deigarria da ikustea nola jaitsiera urteko bigarren seihilekoan gertatu den, udara arteko datuak 2010. urtekoaren antzekoak izanik. Zehazki, martxoan, apirilean eta maiatzean, gure orrian bisita gehiago izan dira iazko hilabete berberetan baino.



b) – KIUBeko Facebooken perfila.

KIUB hain zuzen Facebooken bidez gizarte-sareetara sartu ondoren, 2011n ekitaldi oso bati dagokion balantzea egin dezakegu. Une hauetan, 95 “lagun” dauzkagu perfilean; horietatik 53 berriak dira, hau da, aurten atxiki direnak.

2011n, 60.739 bistaratze izan dira gure orrian; %615eko igoera, iazkoarekin alderatuta, eta 68 iruzkin egin dira gure informazioaren gainean; horretan ere %335eko igoera. Igoera horiek ñabartu egin behar dira, 2010eko zifrak lauhileko bakar batekoak baitziren. Nolanahi ere, ikuspegi global batetik, 2010eko iraila-abendua lauhilekoko zifrak urte osora hedatuz, ikusten dugu hazkuntzak %200 ingurukoa izaten jarraitzen duela, bistaratzei dagokienez, eta %100ekoa, iruzkinei dagokienez.

Facebooken gauzatzen dugun parte-hartzeak Web orrian ematen dugun informazioaren osagarri gisa balio du, gure lan-eremuarekin zerikusia duten albisteak – beren izaeragatik edo aurkezteko diren moduagatik, lehenengoan sartzan ez direnak– azkarrago eta/edo puntualago ematen baititugu.

Gure dibulgazio-ahaleginak ere balio digu bozgorailu gisa, Ordezkaritzak garatzen dituen jarduerak ezagutzera emateko (Kontsumo Eskola, Mikromezuen Lehiaketa...)

Gizarte-sareetako lana hasi berri dugun bide bat da, kontsumoko gaien herritarrei informatzeko eta dibulgatzeko lanean. Bidea oraindik ere esplorazio-fasean dago, eta hartaz gogoeta egiten ari gara, horrela ahalik eta errendimendu gehien lortzeko.

c) **Dibulgazioa**

2011ko otsaila:

- Txingudi Telebistan kontsumoarekin lotutako mikromezuen eta kartelen lehiaketa aurkeztu zen.
- Diario Vascon eta Bidasoaldian artikuluak, KIUBeko 2009ko memoria prentsurrekoan aurkezteari buruz eta Mikromezuen eta Kartelen Lehiaketaren aurkezpenari buruz.
- E+4S Kontsumo Eskolako “Publizitatea eta Kontsumoa” bigarren modularen dibulgazioa prentsan.
- Prentsa-oharra Diario Vascon eta Bidasoaldian, balizko telefono-iruzur batez ohartaraziz.

2011ko martxoa:

- Prentsa-oharra Diario Vascon, Radio Irunen, elikagaiak eraginkortasunez erosteari buruz Artiako Auzo Elkartean Hurbiltasuneko Kontsumo Eskolak emango zuen hitzaldia iragartzeko.
- Albistea Diario Vascon, Bidasoaldian, Hitzan eta Noticias de Gipuzkoan, Mikromezuen eta Kartelen Lehiaketaren III. ediziora aurkeztutako kartel-erakusketaren inaugurazioari buruz.
- Kronika Diario Vascon eta Bidasoaldian, Mikromezuen eta Kartelen III. Lehiaketako sari-banaketari buruz.
- Albistea Real Unionen Web orrian eta Diario Vascon, Iñaki Goikoetxea hango kapitainak Mikromezuen eta Kartelen Lehiaketako sari-banaketan izan zuen parte-hartzeari buruz.

2011ko apirila:

- Prentsa-oharra Diario Vascon eta Bidasoaldian, Kontsumoko Udal Eskolako programan sartutako “Etxeko Hornikuntzak eta Laguntza Teknikoko Zerbitzuak” hitzaldia iragartzeko.

2011ko ekaina:

- Prentsa-oharra Diario Vascon, Hitzan eta Bidasoaldian, Kontsumoko Udal Eskolako "Bidaiariaren Eskubideak” hitzaldiari buruz.
- Prentsa-albistea Diario Vascon, Kontsumoko Udal Eskolako 2010-2011 ikasturtea amaitzeko ekitaldiari buruz.

2011ko abendua:

- Prentsa-oharra Diario Vascon, KIUB on-line adiministrazioiko S@C zerbitzuan sartu dela iragarri.

d) Langileen birziklatze-prestakuntza

Kontsumoko informatzailea:

- “Herritarrekiko komunikazioaren kudeaketa” ikastaroa, Irungo Udalean emana 2011ko martxoaren 29an.

-“Komunikazio Elektronikoaren Zerbitzuak” ikastaroa, Eusko Jaurlaritzako Kontsumo Zuzendaritzak emana, Bilbon, 2011ko ekainaren 14, 15 eta 16an.

-“Merkataritza praktika berriak eta kontsumitzailea babestea” ikastaroa, EHUK antolatua Eusko Jaurlaritzako Kontsumo Zuzendaritzarekin batera, Donostian, 2011ko irailaren 7 eta 8an.

KIUBeko arduraduna:

- “Herritarrekiko komunikazioaren kudeaketa” ikastaroa, Irungo Udalean emana 2011ko martxoaren 29an.

-“Komunikazio Elektronikoaren Zerbitzuak” ikastaroa, Eusko Jaurlaritzako Kontsumo Zuzendaritzak emana, Bilbon, 2011ko ekainaren 14, 15 eta 16an.

-“Merkataritza praktika berriak eta kontsumitzailea babestea” ikastaroa, EHUK antolatua Eusko Jaurlaritzako Kontsumo Zuzendaritzarekin batera, Donostian, 2011ko irailaren 7 eta 8an.

Kontsumoko dinamizatzailea:

- “Herritarrekiko komunikazioaren kudeaketa” ikastaroa, Irungo Udalean emana 2011ko martxoaren 29an.

VIII. ASOZIAZIONISMOAREN SUSTAPENA

2011ko ekitaldian, lankidetzaz hitzarmena formalizatu da ACUBIrekin (Bidasoko Kontsumitzaileen Elkarteak), eta 4.141 euro eman zaizkio, indarrean dagoen Dirulaguntzen Legeak eskatzen dituen betekizunak bete daitezela.